PETIÇÃO Nº 30 /XIII / 1ª

Petição On-line

Petição:	Coletiva
Nome do 1º Peticionário ou de Pessoa Coletiva:	Ana Patrícia de Sousa Branco
Morada:	
Local:	
Código Postal:	
Endereço Eletrónico:	
Documento de identificação:	Passaporte Nº válido até:
Identificação de outros peticionários:	Manuel Cordovil Catarina aniceto branco serra Maria Leonor Dias Antunes Barata Garcia adriana duarte Victor Cardial Maria Madalena Lourenço Sêrro Franco Caiado Maria Eva Ferreira Pais de Sousa Tiago Côrte-Real da Silva Bispo Emir Chaher Manuel Pedro Messias Runa Mendes Inês Barata Baltazar Vanda Sobral de Castro Lopes
Objeto sucinto da sua Petição:	PELA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Texto da sua Petição:	Ex.mo Senhor Presidente da Assembleia da República, Acreditamos que os Serviços da Administração Pública podem e devem ser avaliados pelos utentes que os utilizam. Os cidadãos têm o dever e o direito de serem parte ativa na avaliação dos serviços públicos de que usufruem e apenas desta forma se poderá garantir uma melhoria da qualidade de atendimento nos serviços da Administração Pública. As recomendações da Plataforma para o Crescimento Sustentável consideram que, "é urgente orientar a Administração Pública para o cidadão, (...) procurando níveis de prestação de serviço comparáveis com as melhores práticas do privado". Uma evolução neste sentido só é possível através da participação dos utilizadores na avaliação dos serviços públicos, a qual, apesar de estar contemplada nos princípios do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), é na prática possibilitada em raros casos. Solicitamos por isso que a Administração Pública implemente um sistema de avaliação que solicite ativamente aos seus utilizadores retorno da satisfação relativa ao seu atendimento. Este sistema deve: ser objetivo, consistente e sistemático; abranger as plataformas de atendimento on-line, telefónico e presencial; ser transversal a todos os serviços de administração direta e indireta do Estado; integrar de forma transparente e sistemática no SIADAP os indicadores de satisfação por ele obtidos. Apenas desta forma o atendimento dos serviços da Administração Pública pode alcançar a excelência que os cidadãos dela exigem! Esperamos que a presente petição mereça atenção cuidada por parte de V. Exa. Os signatários,